



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Menaces sur le dispositif 3977 et les centres d'écoute ALMA

Question écrite n° 8084

Texte de la question

M. Anthony Boulogne attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre du travail, de la santé, de la solidarité et des familles, chargée de l'autonomie et du handicap, sur les conséquences préoccupantes du projet de réforme de la plateforme d'écoute dédiée aux personnes vulnérables, porté par la direction générale de la cohésion sociale (DGCS) dans le cadre de la mise en œuvre de la loi du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie. L'administration propose la création d'une nouvelle plateforme téléphonique, bénéficiant d'un nouveau numéro d'appel, centralisé par l'État et dont la gestion sera confiée à un opérateur choisi par le biais d'un marché public, en lieu et place du numéro 3977. Ce dispositif est reconnu depuis 30 ans et animé par la Fédération 3977 et les centres ALMA départementaux, comme le centre ALMA 54-57 (Meurthe-et-Moselle, Moselle). Ce dernier a ouvert 263 dossiers en 2024 et assuré près de 1 000 échanges avec l'extérieur. Son travail repose sur l'écoute bienveillante, l'anonymat, la médiation et la proximité, grâce à l'engagement de 600 bénévoles à l'échelle nationale et à une expertise associative largement reconnue. Sur tout le territoire français, ce ne sont pas moins de 60 000 appels qui sont traités annuellement par la fédération 3977 et les centres ALMA départementaux. Ce modèle de soutien humain, reconnu pour son efficacité dans la lutte contre les maltraitances, est aujourd'hui menacé : le projet en cours d'élaboration couperait le lien vital entre la plateforme et les centres ALMA départementaux. Cela déstabiliserait profondément le réseau associatif agissant en faveur des personnes victimes de maltraitances, en actant la recentralisation du traitement des signalements, désormais transmis directement aux cellules ARS, pour orientation vers des opérateurs de traitement. Les conseils départementaux seront particulièrement sollicités, sans que ceux-ci ne bénéficient de moyens financiers, humains ou logistiques supplémentaires. De même, l'abandon du 3977 et la réinstallation d'un nouveau numéro représenterait un coût financier non négligeable pour la puissance publique, incompréhensible en cette période de disette budgétaire. Une telle réforme, si elle devait aboutir, entraînerait le départ des 600 bénévoles du réseau ALMA, la suppression des 23 emplois directs. Le risque est grand d'une rupture de l'accompagnement pour des victimes souvent âgées, isolées et en grande détresse. Il lui demande donc si elle compte garantir la pérennité du numéro 3977, préserver l'approche associative de proximité et engager une véritable concertation avec les acteurs de terrain afin d'assurer la continuité et la qualité de l'accompagnement des personnes vulnérables.

Données clés

Auteur : [M. Anthony Boulogne](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (6^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8084

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : [Autonomie et handicap](#)

Ministère attributaire : [Autonomie et handicap](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er juillet 2025](#), page 5649